

Niveles de Atención - Servicio Técnico (SLA's) - Simplificado

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA's) se definen en este documento.

Tipos de Soporte:

Existen tres modalidades principales para cualquier solución adquirida con Vox Datacomm, S.A. o por simple prestación de servicios para soluciones "on-premise" ya implementadas:

- 1. Soporte Eventual sin contrato (por hora de servicio aplicada)
- 2. Plan de Soporte Estándar 8x5 (pago mensual recurrente)
- 3. Plan de Soporte Premium 24x7 (pago mensual recurrente)

Para SLA´s de servicios **Cloud PBX** consulte la guía: [AQUÍ](#)

Para SLA´s de servicios **Cloud ViciDial** consulte la guía: [AQUÍ](#)

1. Soporte Eventual:

Se prestará soporte técnico con una medición de 1 hora o más según sea necesario; esto sin contrato recurrente.

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	se atiende según disponibilidad de técnicos en horario hábil se atiende con tarifa doble en horario inhábil	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios críticos, falla mayor.
Media	n/a	no aplica
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos en horario hábil. de 48 a 72 horas de respuesta.	Requerimientos comunes o cambios en configuraciones.

- **Horarios:** Lunes a Viernes de 8 a 17 horas. No se incluyen días festivos o asuetos. Tarifa especial en inhábil.
- **Modalidad:** soporte remoto o en sitio.
- No se incluyen préstamos de equipos, horas mensuales ni tareas de mantenimientos preventivos.
- El servicio es únicamente bajo demanda y requerimiento del cliente final.
- **Limitaciones:** perímetro de la ciudad capital. Interior de la capital u otros países quedan sujetos a evaluación y se cotizarán viáticos para su aprobación.
- **Restricciones:** **NO se contemplan o categorizan en prioridad Alta** las tareas de mantenimiento, cambios en configuraciones, diagnósticos, implementaciones o desarrollo de funciones; se contemplan como prioridad Alta únicamente las tareas relacionadas a fallas críticas directamente.

2. Plan de Soporte Estándar 8x5:

Incluye horas mensuales de atención, las horas no son acumulables para otros meses/temporadas. Detalles:

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	de 0 a 3 horas de recibida la solicitud para soporte remoto. de 0 a 6 horas de recibida la solicitud para soporte en sitio. *horario hábil	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios, falla mayor.
Media	se atiende según disponibilidad de técnicos con énfasis en prontitud para evitar fallas mayores. *horario hábil	Requerimientos que sin una acción pronta pueden llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados.
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos . *horario hábil	Requerimientos comunes o cambios en configuraciones. Mantenimientos o Implementaciones.

- **Horarios:** Lunes a Viernes de 8 a 17 horas. No se incluyen días festivos o asuetos.
- **Horas mensuales:** 4 horas máximo. (adicionales se facturan por separado bajo precio regular)
- **Modalidad:** soporte remoto o en sitio.
- **Valor agregado:** Incluye mantenimientos preventivos y préstamo de equipos ante la necesidad de un reemplazo por fallas *sujeto a disponibilidad y tipo de equipo, consulte a su asesor de ventas.
- **Limitaciones:** perímetro de la ciudad capital. Interior de la capital u otros países quedan sujetos a evaluación y se notificará de los mismos por correo o teléfono.
- **Restricciones:** **NO se contemplan o categorizan en prioridad Media o Alta** las tareas de mantenimiento, cambios en configuraciones, diagnósticos, implementaciones o

desarrollo de funciones; se contemplan como prioridad Alta únicamente las tareas relacionadas a fallas críticas directamente.

Este contrato de soporte es el que se brinda para proyectos o nuevas implementaciones (Post-Venta) durante 30 días calendario sin costo *Aplican restricciones, solo incluye soporte remoto. **No aplica a Cloud PBX. ***Los tiempos de respuesta pueden variar acorde a disponibilidad de(l) el(los) técnicos asignados al proyecto.

¿Como se miden los tiempos? Consulte al final de esta guía o visite este [sitio](#).

3. Plan de Soporte Premium 24x7:

Incluye horas mensuales de atención. Las horas no son acumulables para otros meses/temporadas. Detalles:

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	de 0 a 1 horas de recibida la solicitud para soporte remoto. de 0 a 3 horas de recibida la solicitud para soporte en sitio.	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; disrupción de servicios, falla mayor.
Media	se atiende según disponibilidad de técnicos con énfasis en prontitud para evitar fallas mayores.	Requerimientos que sin una acción pronta pueden llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados.
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos.	Requerimientos comunes o cambios en configuraciones. Mantenimientos o Implementaciones.

- **Horarios:** Lunes a Domingo las 24 horas. Si se incluyen días festivos o asuetos.
- **Horas mensuales:** 8 horas máximo. (adicionales se facturan por separado bajo precio regular)
- **Modalidad:** soporte remoto o en sitio.
- **Valor agregado:** Incluye mantenimientos preventivos y préstamo de equipos ante la necesidad de un reemplazo por fallas *sujeto a disponibilidad y tipo de equipo, consulte a su asesor de ventas.
- **Limitaciones:** perímetro de la ciudad capital. Interior de la capital u otros países quedan sujetos a evaluación y se notificará de los mismos por correo o teléfono.
- **Restricciones:** **NO se contemplan o categorizan en prioridad Media o Alta las tareas de mantenimiento, cambios en configuraciones, diagnósticos, implementaciones o desarrollo de funciones; se contemplan como prioridad Alta únicamente las tareas relacionadas a fallas críticas directamente.**

****Los horarios de atención en sitio pueden quedar limitados debido a Disposiciones Gubernamentales o Acuerdos de ley temporales de la República de Guatemala en donde se prohíbe la libre circulación de civiles en el territorio Guatemalteco durante horarios específicos debido a pandemias o estados de calamidad decretados.**

¿Como se miden los tiempos? Consulte al final de esta guía o visite este [sitio](#).

Referencia detallada de los niveles de atención en [este sitio](#).

Información y contacto:

Soporte Técnico

Vox Datacomm, S.A.

soporte@voxdatacomm.com

Teléfono +502 2278-8181

En inhábil: Para clientes con contrato 24/7 activo: opción 911

Servicio al Cliente

Vox Datacomm, S.A.

servicio@voxdatacomm.com

Teléfono +502 2278-8111

Revision #36

Created 16 November 2021 17:37:25 by Eduardo Mejia

Updated 25 October 2024 21:05:01 by Eduardo Mejia